

Lista de control para víctimas del robo de identidad

HOJA INFORMATIVA PARA EL CONSUMIDOR 3

Esta lista de control le ayudará a las víctimas del robo de identidad a aclarar sus registros. Enumera las acciones que deben tomar las víctimas del robo de identidad para limitar los daños causados por el ladrón. Si desea más información, consulte los sitios Web de la Comisión Federal de Comercio, en www.consumer.gov/idtheft, del Centro de Recursos sobre Robo de Identidad en www.idtheftcenter.org y el Centro de Distribución de Derechos a la Privacidad en www.privacyrights.org.

✓ **Reporte el fraude a las tres agencias principales de crédito**

Usted puede reportar el robo de identidad a las tres agencias principales de crédito, llamando a los números telefónicos de larga distancia que aparecen más abajo sin costo. Lo comunicarán con un sistema telefónico automatizado y en esta ocasión no podrá hablar con nadie. El sistema le pide que indique su número de seguro social y otros datos para que usted se identifique. El sistema automatizado le permite marcar su expediente con una alerta de fraude en las tres agencias. Esto ayuda a impedir que el ladrón abra más cuentas a nombre de usted. La alerta permanece en efecto durante 90 días. Cada una de las agencias de crédito le enviarán a usted una carta para confirmar la alerta de fraude y darle instrucciones para obtener su reporte de crédito. Como víctima de un robo de identidad, a usted no se le cobrarán por estos reportes. Cada reporte que usted reciba contiene un número telefónico al que puede llamar para hablar con alguien en el departamento de fraudes de la agencia de crédito.

Experian 1-888-397-3742 Equifax 1-800-525-6285 TransUnion 1-800-680-7289

✓ **Reporte el delito a la policía.**

Conforme con la ley de California, usted puede reportar el robo de identidad al departamento de policía local. Pídale a la policía que le emita un reporte de robo de identidad. Déle a la policía tanta información sobre el robo como sea posible. Una forma de hacerlo es proporcionarle copias de los reportes de crédito que muestren los renglones relacionados con el robo de identidad. Bloquee todos los renglones no relacionados con el robo de identidad. Déle a la policía cualquier evidencia nueva que usted recabe para que la anexe al reporte. No olvide obtener una copia del reporte de policía. Lo necesitará para darles copias a los acreedores y a las agencias de crédito. Si desea más información consulte “Organice su caso de robo de identidad”, del Centro de Recursos de Robo de Identidad, en www.idtheftcenter.org/vg106.shtml.

✓ **Solicite información sobre cuentas fraudulentas.**

Cuando usted presenta un reporte policiaco por robo de identidad, el oficial puede darle un formulario para que usted solicite información de acreedores, compañías de servicios públicos y



compañías de servicios telefónicos. Si el oficial no lo hace, puede usar el formulario disponible en la Oficina de Protección de la Privacidad, en la Hoja informativa para el consumidor 3A, “Cómo solicitar información sobre cuentas fraudulentas”. Cuando le escriba a los acreedores con quienes el ladrón abrió o solicitó abrir una cuenta, envíeles copias de los formularios, junto con una copia del reporte de policía. Déle al oficial que investigue su caso la información que usted reciba de los acreedores.

✓ **Llame a los acreedores.**

Llame a los acreedores por cualquier cuenta que el ladrón haya abierto o usado. Cuando llame, pida hablar con el departamento de seguridad o de fraudes. Los acreedores son las compañías de tarjetas de crédito, otros prestamistas, compañías de teléfono, compañías de servicios públicos y tiendas departamentales. Dígales que usted es víctima del robo de identidad. Y pídale que no lo hagan responsable por las *nuevas cuentas* abiertas por el ladrón.

Si sus *cuentas de crédito existentes* han sido usadas en forma fraudulenta, pídale a los emisores de crédito que las cierren y las reporten a las agencias de crédito como “cerradas a solicitud del consumidor”. Si abre una cuenta nueva, configúrela para que requiera una contraseña o número de identificación personal (PIN) para usarse. No use el nombre de soltera de su madre ni los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social como contraseña. Pídale a los acreedores que le den copia de la documentación sobre las cuentas fraudulentas (vea el punto anterior). Si desea mayor información para avisarles a los acreedores, vea el sitio web de la Comisión Federal de Comercio sobre robo de identidad, en www.consumer.gov/idtheft.

✓ **Revise con cuidado sus reportes de crédito.**

Cuando reciba sus reportes de crédito, léalos con detenimiento. Busque cuentas que no reconozca. Busque en la sección de consultas el nombre de acreedores a quienes usted no haya solicitado crédito. Podrá encontrar algunas consultas identificadas como “promoción”. Esto sucede cuando una compañía obtiene su nombre y dirección de una agencia de crédito, para enviarle un ofrecimiento de crédito. Las consultas promocionales no son señales de fraude. (Al llamar para reportar un robo de identidad, su nombre se elimina automáticamente de la lista de correo para recibir ofrecimientos de crédito no solicitados de este tipo.) También, como precaución general, mire a la sección de información personal para verificar su número de seguro social, dirección y nombre.

Si encuentra algo que no entienda, llame a la agencia de crédito, al número telefónico indicado en el reporte. Dígales que desea bloquear o eliminar cualquier información del reporte que sea resultado del robo de identidad. (Usted debe enviar el reporte de policía sobre el robo de identidad para sustentar esta solicitud.) Ordene un reporte de crédito cada tres meses más o menos hasta que se haya aclarado su situación. Quizá tenga que pagar de \$8 a \$9 por cada reporte, pero pida copias gratuitas adicionales como víctima del robo de identidad. Si desea saber qué más puede decirle a las agencias de crédito, consulte “Robo de identidad: Qué hacer cuando le sucede a usted”, del Centro de Distribución de Derechos a la Privacidad, en www.privacyrights.org/fs/fs17a.htm.



✓ **Use la declaración jurada sobre robo de identidad.**

Los acreedores pueden pedirle que llene una declaración jurada sobre fraude. La declaración jurada sobre robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio es aceptada por las agencias de crédito y por la mayoría de los principales acreedores. Envíe copias del formulario lleno a los acreedores con quienes el ladrón haya abierto cuentas a nombre de usted. También envíele copias a los acreedores con quienes el ladrón haya hecho cargos a su cuenta, a las agencias de crédito y a la policía. El formulario está disponible en el sitio Web de la Comisión Federal de Comercio (FTC) en www.ftc.gov/bcp/online/pubs/credit/affidavit.pdf. Presente una queja por robo de identidad ante la FTC. Consulte su sitio Web en www.consumer.gov/idtheft. El FTC mantiene una base de datos sobre casos de robo de identidad que es consultada por muchas agencias judiciales.

✓ **Escríbalas a las agencias de crédito**

Escriba una carta a cada agencia de crédito. Repita lo que les haya dicho por teléfono (vea lo anterior). Envíeles una copia de su reporte de policía y una declaración jurada sobre robo de identidad. Recuérdeles a las agencias de crédito que deben de bloquear o eliminar cualquier información que usted, como víctima del robo de identidad, diga que es resultado del robo. Envíe sus cartas por correo certificado con acuse de recibo. Conserve una copia de cada carta. Vea la carta de muestra en la página 5.

Equifax
P.O. Box 740241

Atlanta, GA 30374-0241

Experian
P.O. Box 9532

Allen, TX 75013

TransUnion
P.O. Box 6790

Fullerton, CA 92834

Otra cosa que puede hacer es refutar en línea algunos elementos con las agencias de crédito. Busque “refutar” en sus sitios Web: www.experian.com, www.transunion.com y www.equifax.com.

✓ **Escríbalas a los acreedores.**

Escríbele una carta a cada acreedor con quien se haya abierto o usado una cuenta a nombre de usted. Repita lo que les haya dicho por teléfono. Envíele una copia de su reporte de policía. Tache el número de cuenta de cualquier cuenta con otros acreedores en la copia de la declaración jurada sobre robo de identidad y envíela. Vea las cartas de muestra al acreedor de cuentas existentes en la página 6 y al acreedor de cuentas nuevas en la página 7.

✓ **Si se roban o se pierden sus cheques, su tarjeta del cajero automático o su información de cuenta bancaria...**

Llame al banco y cierre su cuenta. Abra otra con un nuevo número de cuenta. Dígale al banco que quiere usar una contraseña para tener acceso a su nueva cuenta. No use el nombre de soltera de su madre ni los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social. Pídale a su banco que notifique a la compañía de verificación de cheques que utilice. Reporte los cheques robados a las compañías de verificación de cheques que usen las tiendas minoristas. También puede comunicarse con las principales compañías de verificación de cheques. Pídale que notifique a los comerciantes que usen sus bases de datos que no acepten cheques de su cuenta cerrada. Llame a



TeleCheck al 1-800-710-9898 y a Certegy, Inc. al 1-800-437-5120. Para averiguar si el ladrón de identidad ha expedido cheques malos a nombre de usted, llame a SCAN al 800-262-7771. Déle seguimiento escribiéndole a su banco. Envíe su carta por correo certificado con acuse de recibo.

✓ **Si un cobrador de deudas se comunica con usted...**

Dígale al cobrador de deudas que usted fue víctima del robo de identidad. Dígale que refuta la validez de la deuda. Dígale que usted no contrajo la deuda y no es responsable por ella. Envíele al cobrador una carta de seguimiento repitiendo lo mismo. Adjunte una copia de su reporte de policía y de cualquier documento que haya recibido del acreedor. Escriba en su carta que usted está avisando a un reclamante, conforme con el Código Civil de California, sección 1798.93, subsección (c)(5), que existe una situación de robo de identidad. Envíe la carta por correo certificado con acuse de recibo. Si el cobrador de la deuda no es el acreedor original, asegúrese de enviar la carta antes de 30 días de haber recibido el primer pedido de pago por escrito del cobrador.

✓ **Si le roban la licencia de manejo o su tarjeta de identidad expedida por el DMV...**

Comuníquese de inmediato con la oficina local del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) para reportar el robo. Pida que pongan una alerta de fraude en su licencia. Después, llame al número de urgencias de fraude del DMV, al 866-658-5758. Si el ladrón está usando su licencia como identificación, le conviene cambiar el número de licencia. Pida una cita con el DMV. Lleve consigo una copia del reporte de la policía y copias de facturas y otros documentos que sustenten su reclamo de fraude. También necesitará demostrar su identidad. Lleve consigo documentos vigentes, como pasaporte, certificado de ciudadanía o naturalización, o una identificación militar de los Estados Unidos con foto. El DMV le expedirá una nueva licencia de manejo o número de tarjeta de identificación cuando usted cumpla todos los requisitos.

✓ **Si le roban la correspondencia o el ladrón de identidad le cambia la dirección...**

Avise al inspector postal que piensa que un ladrón de identidad ha robado su correspondencia o presentado una solicitud de cambio de dirección a nombre de usted. Para localizar al inspector postal más cercano, busque en la sección blanca del directorio telefónico la lista de oficinas postales, en la sección del gobierno de los Estados Unidos. O consulte el sitio Web del Servicio de Inspección Postal en www.usps.gov/websites/depart/inspect.

✓ **Si usted es acusado erróneamente por un delito cometido por un ladrón de identidad...**

El “robo criminal de identidad” es el nombre dado a un tipo en particular del robo de identidad. El robo criminal de identidad ocurre cuando un sospechoso en una investigación criminal se identifica con la identidad de otra persona inocente. Una base de datos especial del Departamento de Justicia de California puede ayudar a las víctimas de este tipo de robo de identidad. Vea la Hoja informativa para el consumidor 8 de la Oficina de Protección de la



Privacidad: “Cómo usar el registro de robo de identidad de California; guía para las víctimas del robo ‘criminal’ de identidad”, disponible en nuestra página Web sobre robo de identidad en <http://www.privacy.ca.gov/cover/identitytheft.htm>.

✓ **Si alguien utiliza su número de Seguro Social para solicitar beneficios de desempleo o para trabajar...**

Si usted sospecha que alguien más está solicitando beneficios de desempleo usando su número de seguro social, llame a la línea de urgencia de fraude del Departamento de Desarrollo de Empleo de California, al 800-229-6297. Si desea más información, vea su sitio Web en www.edd.ca.gov. En ocasiones, los ladrones de identidad utilizan números de seguro social ajenos para tener derecho a trabajar. Es buena idea revisar su registro de ingresos en el seguro social para ver si un ladrón está usando su número de seguro social. Puede obtener su registro de ingresos llamando al 1-800-772-1213. O puede obtener una declaración de Seguro Social (formulario 7004) en www.ssa.gov/online/ssa-7004.html. Si un ladrón está usando su número de seguro social, llame a la línea de urgencia de fraudes del seguro social, al 1-800-269-0271. También puede leer “El robo de identidad y su número de Seguro Social” en www.ssa.gov/pubs/10064.html.

Esta hoja informativa es para efectos ilustrativos y no debe interpretarse como consejo legal ni como norma del estado de California. Los lectores que deseen asesoría en casos particulares deben consultar con un abogado u otro especialista. Esta hoja puede copiarse si (1) no se cambia ni tergiversa el significado del texto copiado, (2) se da crédito a la Oficina de Protección de la Privacidad de California y (3) todas las copias se distribuyen sin costo.



SAMPLE LETTER TO CREDIT BUREAU

Date

Your Name
Your Address
Your City, State, Zip Code

Complaint Department
Equifax
P.O. Box 740241
Atlanta, GA 30374-0241

OR

National Consumer Assistance Center
Experian
P.O. Box 9532
Allen, TX 75013

OR

Fraud Victim Assistance Department
TransUnion
P.O. Box 6790
Fullerton, CA 92634-6790

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute the following information in my file. The items I dispute also are circled on the attached copy of the report I received. **(Identify item(s) disputed by name of source, such as creditors or tax court, and identify type of item, such as credit account, judgment, etc.)**

I am a victim of identity theft, and did not make the charge(s). I am requesting that the item(s) be blocked to correct my credit report.

Enclosed are copies of **[use this sentence if applicable and describe any enclosed documentation]** supporting my position. Please investigate this **(these)** matter(s) and block the disputed item(s) as soon as possible.

Sincerely,

Your name

Enclosures: (List what you are enclosing.)



MUESTRA DE CARTA A LA OFICINA DE CRÉDITO
Favor de usar inglés cuando les escriba a las oficinas de crédito.

Fecha

Su nombre
Su dirección
Su ciudad, estado, código postal

Departamento de Quejas
Equifax
P.O. Box 740241
Atlanta, GA 30374-0241

O

Centro Nacional de Asistencia al Consumidor
Experian
P.O. Box 9532
Allen, TX 75013

O

Departamento de Asistencia a Víctimas de Fraude
TransUnion
P.O. Box 6790
Fullerton, CA 92634-6790

Estimados señores:

Les escribo para refutar la siguiente información en mi expediente. Los puntos que refuto están marcados en la copia adjunta del reporte que recibí. **(Identifique los puntos que dispute por nombre de fuente, como acreedores o tribunal fiscal, e identifique el tipo de punto, como cuenta de crédito, juicio, etcétera.)**

He sido víctima de robo de identidad y yo no hice esos cargos. Estoy solicitando que los puntos sean bloqueados para corregir mi reporte de crédito.

Adjunto copias de **[use esta frase si es el caso e indique la documentación adjunta]** que sustentan mi posición. Favor de investigar estos asuntos y de bloquear los puntos refutados tan pronto como sea posible.

Atentamente,

Su nombre

Adjuntos: (Enumere lo que esté adjuntando.)



SAMPLE LETTER TO CREDITOR ON EXISTING ACCOUNT

Date

Your Name
Your Address
Your City, State, Zip Code
Your Account Number

Name of Creditor
Billing Inquiries
Address
City, State, Zip Code

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute a fraudulent **(charge or debit)** attributed to my account in the amount of \$_____. I am a victim of identity theft, and I did not make this **(charge or debit)**. I am requesting that the (charge be removed or the debit reinstated), that any finance and other charges related to the fraudulent amount be credited as well, and that I receive an accurate statement.

Enclosed are copies of **(use this sentence to describe any enclosed information, such as police report)** supporting my position. Please investigate this matter and correct the fraudulent (charge or debit) as soon as possible.

Sincerely,

Your name

Enclosures: (List what you are enclosing.)



**MUESTRA DE CARTA A UN ACREEDOR CON UNA CUENTA
EXISTENTE**

Favor de usar inglés cuando les escriba a las oficinas de crédito.

Fecha

Su nombre
Su dirección
Su ciudad, estado, código postal
Su número de cuenta

Nombre del acreedor
Consultas de facturación
Dirección
Ciudad, estado, código postal

Estimados señores:

Les escribo para refutar un **(cargo o débito)** fraudulento atribuido a mi cuenta por la cantidad de \$ _____. He sido víctima del robo de identidad y yo no hice esos **(cargos o débitos)**. Estoy solicitando que (el cargo sea eliminado o el débito reinstalado), que cualquier otro financiamiento y cargo relacionado con el monto fraudulento me sea acreditado también y que yo reciba un estado de cuenta preciso.

Adjunto copias de **(use esta frase para indicar cualquier documento adjunto, como el reporte de policía) para sustentar mi posición.** Favor de investigar este asunto y corregir el (cargo o débito) fraudulento tan pronto como sea posible.

Atentamente,

Su nombre

Adjuntos: (Enumere lo que esté adjuntando.)



SAMPLE LETTER TO CREDITOR ON NEW ACCOUNT

Date

Your Name
Your Address
Your City, State, Zip Code

Name of Creditor
Fraud Department
Address
City, State, Zip Code

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute an account opened fraudulently in my name. I am a victim of identity theft, and I did not open account number **[give number of fraudulent account]**. I am not responsible for any charges made to this account.

Enclosed are copies of **(use this sentence to describe any enclosed information, such as police report, ID Theft Affidavit, Request for Fraudulent Account Information forms)** supporting my position. I am also requesting copies of any documentation, such as applications and transaction records, showing the transactions on this **(these)** fraudulent account(s).

Sincerely,
Your name

Enclosures: (List what you are enclosing.)



MUESTRA DE CARTA A UN ACREEDOR CON UNA CUENTA NUEVA
Favor de usar inglés cuando les escriba a las oficinas de crédito.

Fecha

Su nombre

Su dirección

Su ciudad, estado, código postal

Nombre del acreedor

Departamento de Fraudes

Dirección

Ciudad, estado, código postal

Estimados señores:

Les escribo para refutar una cuenta abierta fraudulentamente a mi nombre. He sido víctima del robo de identidad y yo no abrí la cuenta número **[indique el número de la cuenta fraudulenta]**. No soy responsable de ningún cargo hecho a esa cuenta.

Adjunto copias de **(use esta frase para indicar cualquier documento adjunto, como el reporte de policía, declaración jurada de robo de identidad, solicitud de formularios para información sobre cuentas fraudulentas)** para sustentar mi posición. También solicito copias de toda la documentación, como solicitudes y registros de transacciones, que muestren las transacciones hechas en esta cuenta fraudulenta.

Atentamente,

Su nombre

Adjuntos: (Enumere lo que esté adjuntando.)